

УДК 351.74

В. В. Журов

*командир отделения роты ППСМ
Октябрьского РОВД г. Могилева (Беларусь)*

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОТРУДНИКА ПАТРУЛЬНО-ПОСТОВОЙ СЛУЖБЫ МИЛИЦИИ КАК СРЕДСТВО ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ

В статье дается характеристика понятий «компетентность», «коммуникативная компетентность», определяются структурные компоненты коммуникативной компетентности как средства эффективного взаимодействия сотрудника патрульно-постовой службы милиции с гражданами.

В современной социокультурной ситуации актуальным становится обращение к проблеме поиска путей повышения уровня коммуникативной компетентности сотрудников системы органов внутренних дел по охране общественного порядка и обеспечению общественной безопасности. Это обусловлено гуманным и личностно ориентированным подходом к работе с гражданами различных категорий.

Вышесказанное также отражается в Инструкции «О порядке организации деятельности органов внутренних дел по охране общественного порядка и обеспечению общественной безопасности», где в пункте 148 указывается, что «при разговоре с гражданами сотрудники обязаны проявлять спокойствие, выдержку и рассудительность, не должны вступать в пререкания, терять самообладание, отвечать грубостью на грубость и в своих действиях руководствоваться личными неприязненными чувствами».

На наш взгляд, необходимо обратиться к анализу ключевой категории статьи для понимания важности развития всех компонентов коммуникативной компетентности в профессиональном росте и развитии сотрудника патрульно-постовой службы милиции (далее — ППСМ).

Следует отметить, что «коммуникативная компетентность рассматривается как многоаспектное понятие, внутренняя система ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций личностного взаимодействия», «в коммуникативной компетентности можно выделить три составляющие: точность (правильность) восприятия других лю-

дей, развитость невербальных средств общения, владение устной и письменной речью» [1].

Психологи отмечают, что «коммуникативная компетентность — это психологическая характеристика человека как личности, которая проявляется в его общении с людьми, способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми, которая включает: способность брать на себя и исполнять различные социальные роли, адаптироваться в социальных группах и ситуациях, свободно владеть вербальными и невербальными средствами общения, способность человека организовывать и управлять межличностным пространством в процессе инициативного и активного общения с людьми, осознание человеком своих ценностных ориентаций, потребностей, техники работы с людьми, их чувствами, психологическими состояниями» [1].

Как видим, коммуникативная компетентность является интегративной дефиницией, включающей в себя способы формирования и формулирования системы грамматических форм и межличностного взаимодействия с учетом социокультурных условий общения.

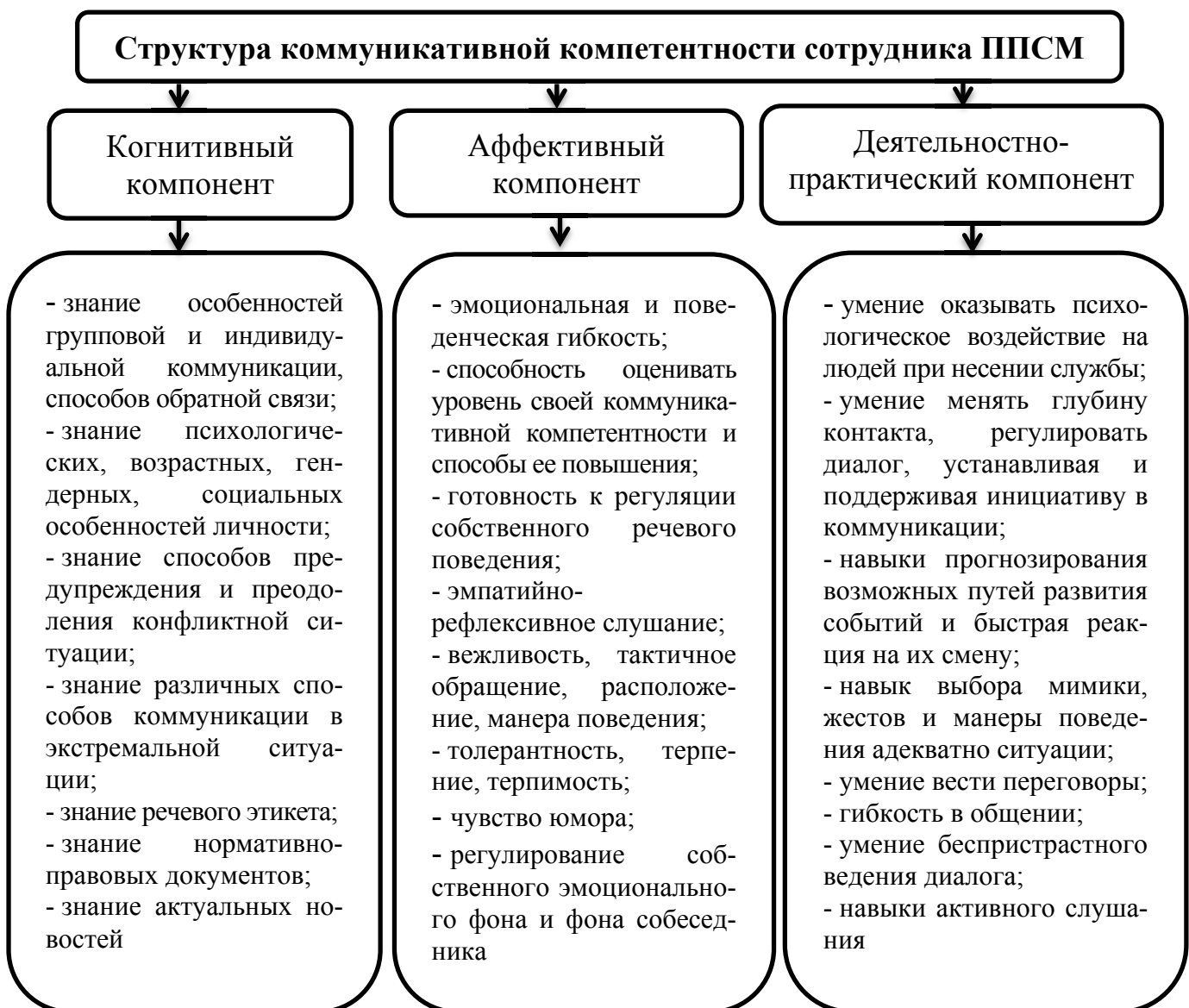
Особенность профессиональной деятельности ППСМ связана с характером общения с определенным контингентом, чьи установки зачастую отличаются делинквентной, аддиктивной и девиантной направленностью, низким уровнем управляемости, враждебным настроением, латентной или явной агрессивностью. Также отметим, что, выполняя свои непосредственные обязанности, сотрудник ППСМ взаимодействует с должностными лицами различного ранга, где необходимо быстро реагировать на смену событий, адаптировать информацию в соответствии с ситуацией, налаживать коммуникацию как внутри, так и вне системы. Это еще раз подчеркивает, что наличие коммуникативной компетентности позволит сотруднику ППСМ более качественно выстраивать общение с различными категориями и будет способствовать эффективности профессиональной деятельности.

На наш взгляд, в контексте выполнения профессиональных функций сотрудника ППСМ существенное значение имеют следующие характеристики коммуникативной компетентности:

- умение грамотного построения речевых высказываний;
- способность доносить мысль до слушателя доступным для него языком;
- умение выстраивать диалог с использованием вербальных и невербальных методов;
- навыки предугадывания реакции собеседника на то или иное высказывание;
- выработка поведенческих паттернов;

- способность эмпатийного слушания и эмоционального отклика на информацию, которую сообщает собеседник;
- умение активного слушания собеседника;
- навыки быстрого реагирования на критическую ситуацию.

Логика изложения материала в статье требует охарактеризовать коммуникативную компетентность как интегративное коммуникативное свойство личности с точки зрения ее структурных компонентов, таких как когнитивный, аффективный и деятельностно-практический. Остановимся на структуре коммуникативной компетентности сотрудника ППСМ, которая представлена на рисунке.



Таким образом, коммуникативная компетентность сотрудника ППСМ аккумулирует в себе умения вступать в контакт с различными категориями граждан, учитывая при этом особенности собеседника, умения поддерживать кон-

такт, помня и соблюдая нормы и правила ведения дискуссии в соответствии с состоянием гражданина, проявлять уважительное и безоценочное отношение к собеседнику, аргументированно высказывать свое мнение с опорой на нормативные правовые документы, изменять по необходимости речевое поведение, оценивая успешность ситуации общения, и корректно завершать коммуникацию.

1. Понятие коммуникативной компетентности [Электронный ресурс] / URL: <https://forpsy.ru/works/uchebnoe/ponyatie-kommunikativnaya-kompetentnost/> (дата обращения: 16.03.2020). [Вернуться к статье](#)

V. V. Zhurau

Communicative competence of a police patrol officer as a means of effective interaction with citizens

As a result, the communicative competence of the PPSM employee accumulates the ability to make contact with various categories of citizens, taking into account the characteristics of the interlocutor, maintaining contact, remembering and observing the norms and rules of the discussion in accordance with the current state of the citizen, and showing respectful and invaluable attitude to the interlocutor, reasonably express their opinion based on regulatory documents, change the speech behavior as necessary, evaluating the success of the situation and correctly complete the communication.